

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

| MODULO     | TEMA  | SUB TEMAS   | SESIÓN   | DURACIÓN ESTIMADA |
|------------|---|---|----------|-------------------|
| MODULO I   | Gestión de la calidad del servicio en el sector público y privado         | Matemática del servicio al cliente y cifras sobre atención ciudadana          | Sesión 1 | 3 horas           |
|            |   | Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público |          |                   |
|            |   | Tipos de usuarios   |          |                   |
|            |   |   |          |                   |
| MODULO II  | Protocolo de atención al usuario/cliente                                  | Protocolo de atención al usuario/cliente                                      | Sesión 2 | 3 horas           |
|            |   | Orientaciones para bienvenida   |          |                   |
|            |   | Orientaciones para durante la atención  |          |                   |
|            |   | Orientaciones para cierre y despedida   |          |                   |
|            |   | Casuística  |          |                   |
|            |   |   |          |                   |
| MODULO III | Manejo de quejas, reclamos y objeciones                                   | Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM: Gestión de reclamos Administración Pública  | Sesión 3 | 3 horas           |
|            |   | Manejo de quejas, reclamos y objeciones                                       |          |                   |
|            |   |   |          |                   |
| MODULO IV  | Gestión por procesos y habilidades blandas en atención al usuario/cliente | Habilidades blandas relacionadas con atención al usuario/cliente              | Sesión 4 | 3 horas           |
|            |   | Gestión por procesos  |          |                   |
|            |   | Recomendaciones para fidelizar a los clientes desde la atención               |          |                   |
|            |   |   |          |                   |
| MODULO V   | Recursos Adicionales  | Estudio de material complementario  | Sesión 5 | 10 horas          |
|            |   |   |          |                   |
| MODULO VI  | Evaluación Final  | 20 preguntas con alternativa múltiple   | Sesión 6 | 2 horas           |